

Comunicación y relación

Hna. Virginia Isingrini
Misionera Xaveriana y Psicoterapeuta

Para comprender lo que acontece en la comunicación interpersonal desde un punto de vista psicológico, es necesario tener un marco de referencia teórico. Para ello se puede recurrir a tres distintos acercamientos que responden a tres interrogantes diversas.

La *sintaxis de la comunicación* se interesa en cómo se da la comunicación. Estudia los canales de transmisión, las propiedades estilísticas, los métodos de decodificación del mensaje. En esa perspectiva, por ejemplo, se afirma que la comunicación requiere de un trasmisor, un canal de transmisión y un receptor.

La *semántica de la comunicación* estudia el significado del mensaje y el tipo de comunicación.

La *pragmática de la comunicación* se pregunta más bien cuáles son los efectos de la comunicación sobre el comportamiento. ¿Qué reacción provoca en quien lo recibe un cierto mensaje? ¿Cuál es el contexto emocional que activa la comunicación? ¿Qué ambiente relacional produce? Según este enfoque, lo que cuenta no son tanto las palabras o sus significados, sino los hechos no verbales concomitantes, el lenguaje corporal, el ambiente afectivo donde se da la relación y los efectos que ésta ocasiona. La pragmática de la comunicación se enfoca, por lo tanto, en el tipo de relación que se engendra a partir de una determinada comunicación. Esa clase de acercamiento es utilizado principalmente por la psicología sistémica y puede sernos especialmente útil para comprender y enfrentar varias de las dificultades comunicativas que hemos descrito en los capítulos anteriores.

No basta saber qué y cómo se comunican las personas, sino que es importante valorar también las consecuencias que la comunicación tiene sobre la relación. Si una hermana le pregunta a otra: «¿Te puedo ayudar?», el significado de su petición queda claro. Sin embargo, no es del todo claro el efecto que puede tener sobre la relación, ya que la pregunta puede encerrar diferentes mensajes no verbales, por ejemplo: «veo que sola no alcanzas», «perdóname la descortesía del otro día», «yo también tengo algo que ofrecerte», «no quiero que las cosas salgan mal»...

Todo es comunicación

En la relación todo es comunicación. «Si se acepta que toda conducta en una situación e interacción tiene un valor de mensaje, es decir, es comunicación, se deduce que por mucho que uno lo intente, *no* puede dejar de comunicar. Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje: influyen sobre los demás, quienes, a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por ende, también comunican» (WATZLAWICK, BEAVIN, JACKSON, *Teoría de la comunicación*). Permanecer con los ojos cerrados durante un viaje en avión, comunica algo a nuestro vecino que, si capta adecuadamente el mensaje, nos deja tranquilos. Esto constituye una comunicación al igual que una acalorada discusión. También el esfuerzo por no decir nada es ya en sí una comunicación. La misma enfermedad psíquica puede ser, en ocasiones, el último recurso que la persona tiene para decir algo que a la vez quiere negar y que no encuentra otra forma para salir a la luz. Por ejemplo, los rituales obsesivos intentan ocultar la ansiedad que en realidad manifiestan. En ese sentido no podemos afirmar que «la

comunicación sólo tiene lugar cuando es intencional, consciente o eficaz, esto es, cuando se logra un entendimiento mutuo». Es preciso caer en la cuenta de que existen varias maneras de comunicarse y, por ende, distintos niveles de comunicación pueden coexistir sin excluirse mutuamente. Cada una de estas modalidades constituye un *mensaje*. Podemos, entonces, encontrar estos tipos de comunicación:

1. **Comunicación intencional:** la persona sabe que está comunicando algo a otra persona. Esta transmisión puede acontecer de diferentes formas:

a) *Comunicaciones verbales:* son aquellas que se producen a través de las palabras. Constituyen la forma más común de relacionarse y llevan consigo toda la riqueza y límite de la persona. Una relación que no se sustentara también con palabras, tarde o temprano se volvería ambigua y estéril. Es preciso que nuestras palabras, antes de decir algo a alguien, expresen siquiera una chispa de nuestra vida interior y la vuelvan comprensible para quienes las reciban.

La palabra impulsiva, confiada al azar o al estímulo inmediato, la palabra irreflexiva que deja salir sin más, cualquier cosa que uno sienta dentro, podrá ser sincera, pero *no verdadera*, porque no construye ni rinde honor a la esencia comunicativa del hombre.

b) *Comunicaciones sensoriales-gesticulares:* se refieren a todas esas formas que recurren a expresiones y posturas del cuerpo para manifestar nuestra actitud ante el otro. La mirada, el tacto, el torcer los labios, la sonrisa más o menos forzada, suspirar, llorar, correr o quedarse quietos, son unos de los tantos ejemplos de esta modalidad de comunicación. No hace falta decirlo, nuestras jornadas están literalmente saturadas por estas comunicaciones, quizás más frecuentes o “elocuentes” que las mismas palabras. Evitar la mirada de otro o mirar de reajo, indica una desconfianza, un bloqueo que impide a la comunicación manifestarse con apertura y serenidad. Sin miedo a exagerar, se puede decir que buena parte del clima relacional está condicionado por este tipo de lenguaje corporal que, en ocasiones, puede constituir un mensaje paralelo u opuesto a la comunicación verbal.

c) *Comunicaciones simbólicas:* se dan a través tanto de palabras, como de acciones u objetos que tienen la función de expresar algo que no se quiere decir abiertamente. Pensemos, por ejemplo, en un fuerte perfume estrenado para un encuentro importante; un regalo dejado encima del escritorio; las llaves de casa entregadas al hijo adolescente; nombrar con un apodo de la infancia a una persona querida. El símbolo, por ser tal, no tiene una semejanza directa con lo que se quiere comunicar. Decir a una persona que su sonrisa es como una flor, no quiere obviamente significar que su boca sea un florero. Nombrar al esposo como «tesoro mío» no implica identificarlo con una pieza de oro.

Dada esa desemejanza, el símbolo puede ser malinterpretado, es decir, se le puede atribuir un significado inadecuado. Por ejemplo, un regalo dado por agradecimiento se ve como una tentativa de manipulación. Un fuerte abrazo puede significar cercanía para unos o intromisión para otros. Sonreír después de una mala noticia puede parecer inapropiado para una determinada cultura, mientras que para otra, signo de amabilidad y cortesía.

En el mismo grupo humano, se pueden encontrar a menudo estas diferencias simbólicas, sin que sus miembros sean necesariamente de nacionalidades distintas. Basta una disparidad de formación académica, de edad o de ambientes de proveniencia para

engendrar esta riqueza simbólica. Las relaciones interpersonales están en gran parte sostenidas y favorecidas (o también obstaculizadas) precisamente por este tipo de comunicación.

Como podemos constatar, simplemente en el ámbito intencional, la comunicación es algo complejo, ya que entre estas tres modalidades puede haber convergencia o disonancia. La comunicación es clara cuando se da una correspondencia entre palabra, acción y significado. Mayor será la armonía entre palabra, acción y significado, y menor será la posibilidad de malentendidos. Si hay claridad en lo que se dice, quien escucha se sentirá más interpelado a dar a su vez una respuesta clara.

Cuando palabras, acciones y significados se contradicen, o no están tan directamente relacionados, quien recibe el mensaje deberá, antes de responder, tratar de descifrar la relación que hay entre ellos. En esa tarea de interpretación se verá inclinado a introducir significados subjetivos, no directamente deducibles del mensaje recibido.

2. Comunicación no intencional: se da cuando se transmite un mensaje sin tener la intención de hacerlo o hasta con la intención contraria. En el primer caso, cuanto se dice escapa a la conciencia de quien lo expresa. En el segundo caso, se manifiesta algo que no se quisiera conscientemente transmitir. Se producen, por consiguiente:

a) *Comunicación no intencional consciente:* conscientemente no se comunica algo que se quiere guardar oculto. El ejemplo más clásico es el juicio sobre otra persona que no se quiere divulgar, y que se encubre, tal vez, con excesiva amabilidad. Aun así, la verdadera opinión que se tiene tarde o temprano logra filtrarse a través de otras modalidades, por ejemplo, nuestro silencio.

b) *Comunicación no intencional inconsciente:* el mensaje transmitido es desconocido, todo o en parte, para quien lo profiere. El ejemplo típico de eso es el comunicar una cierta manera de *sentir* al otro no del todo clara, que solo logra ser percibida como una impresión vaga de simpatía o antipatía. Pensemos en el marido que, entrando de prisa a la cocina, le pregunta a la esposa si “*todavía*” no está lista la comida; y, ante la cara entristecida de ella, le reitera que “*solamente*” había preguntado por la comida, nada más; palabras en apariencia inofensivas y “normales” son, en ese caso, el espejo de la agresividad del marido hacia su esposa.

La comunicación no intencional (consciente o inconsciente) es la palabra silenciosa que continuamente enviamos a través de nuestra persona y que siempre es percibida, aunque sea inconscientemente, por quien la recibe. Cuando no hay convergencia entre comunicación intencional y no intencional, los efectos son verdaderamente desastrosos. Se verifican los *dobles mensajes*: con las palabras se dice algo y silenciosamente lo contrario. Recibimos a una persona con una gran sonrisa, diciéndole que su llegada es una sorpresa muy agradable para nosotros; al mismo tiempo andamos viendo continuamente el reloj y mientras ella habla ordenamos los papeles de nuestro escritorio.